Não pise na grama. Em obras.

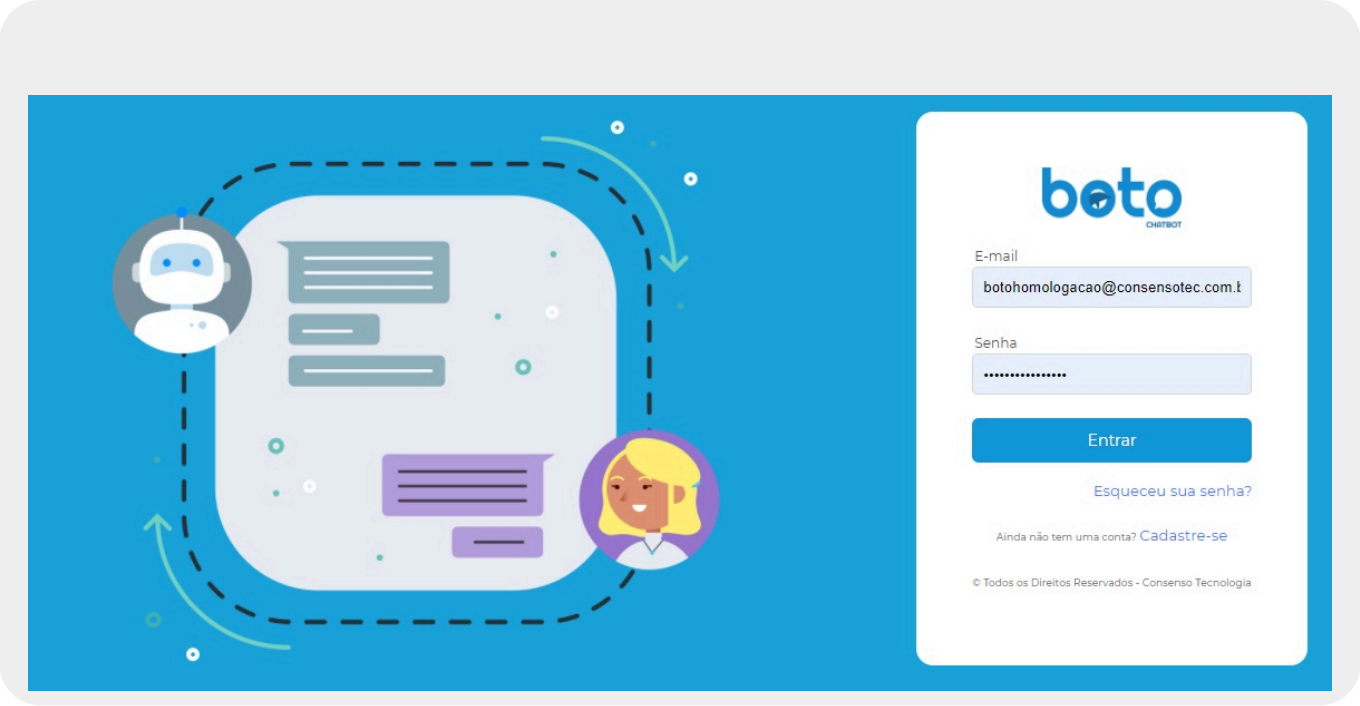
Plataforma de Gestão Centralizada Boto ChatBot

O processo de gestão do **Boto ChatBot** começa com sua **implantação** e é facilitado pela sua plataforma de gestão. Através dela, é possível ativar e desativar serviços, criar novos bots e muito mais. O objetivo deste **Manual** é auxiliar você durante a navegação. Utilize a **Tabela de Conteúdos** à direita para ir direto ao tópico de seu interesse. São eles:

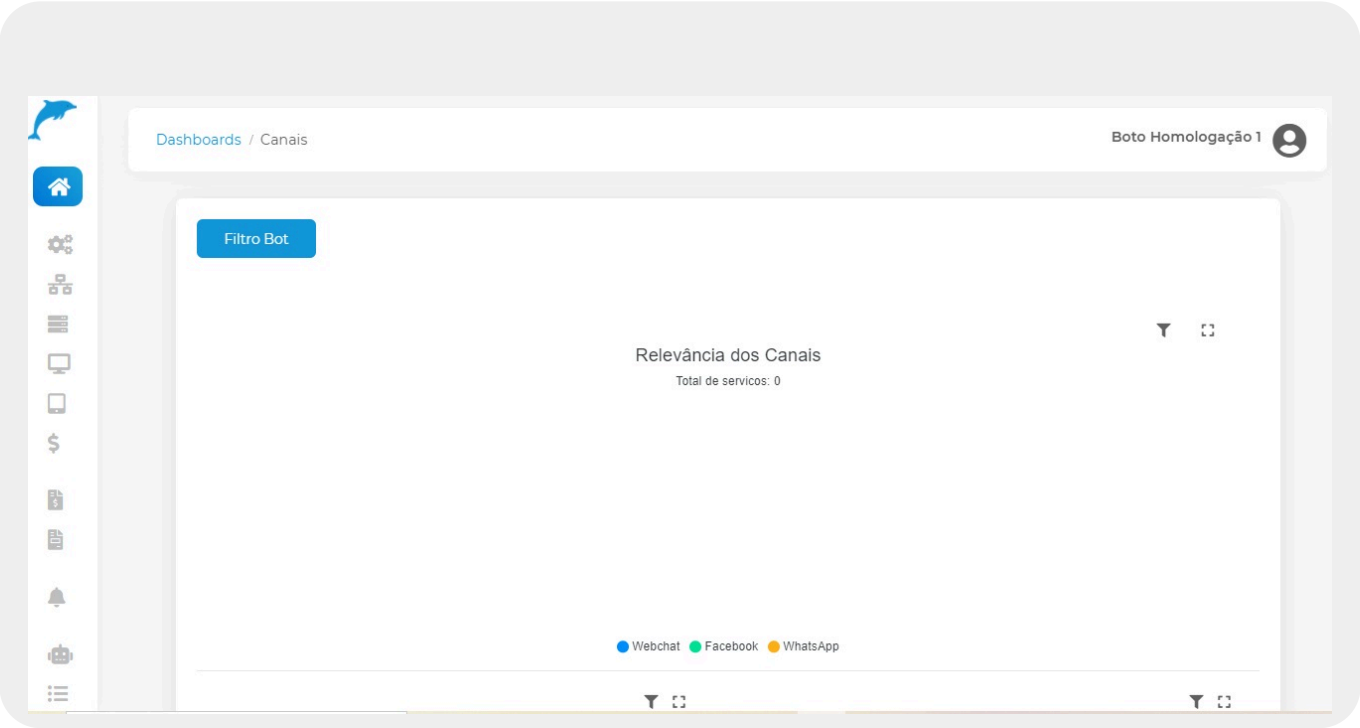
1. **Login, Senha, Navegação Inicial**;
2. **Dashboards**:
   1. **Serviços**;
   2. **Canais**;
   3. **Densidade de acessos**;
   4. **Acessos por navegador e domínio**;
   5. **Situação do app**;
   6. **Fatura**.
3. **Auditoria**:
   1. **Sessões Faturadas**;
   2. **Consultar Faturas**.
4. **Notificações**:
   1. **Minhas Notificações**.
5. **Meus Bots**:
   1. **Criar Bots**:
      1. **Informações do Boto**;
      2. **Sistemas de Integração**;
      3. **Configurações**.
   2. **Listar Bots**:
      1. **Editar Bots**;
      2. **Meus canais**:
         1. **Incluir Novo Canal / Excluir / Habilitar / Desabilitar**.
      3. **Configurar Mensagens**;
      4. **Customizar Parâmetros de Serviço**.
6. **Minha Conta**:
   1. **Editar Conta**;
   2. **Editar Senha**.

Para acessar a plataforma de gestão do **Boto ChatBot** digite o endereço: **https://appboto.gsan.com.br/**. Feito isso, o sistema visualiza a tela abaixo:

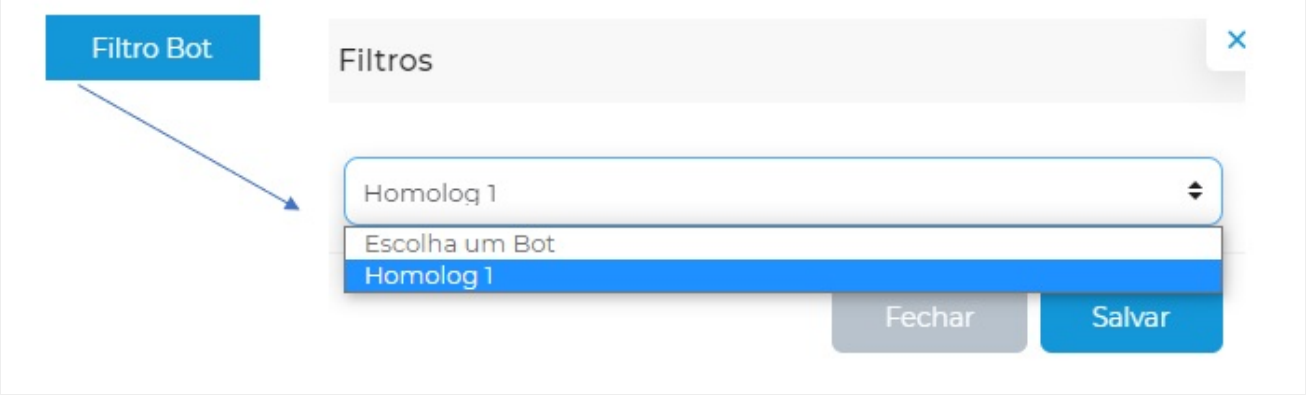
Login, Senha, Navegação Inicial



No campo **E-mail**, informe o usuário fornecido pela **Consenso**. Em seguida, a senha, igualmente fornecida pela **Consenso**. Em seguida, clique em Entrar:



Pronto, você está dentro da plataforma de gestão, que já abre trazendo informações gerais sobre seu bot, por exemplo, serviços concluídos e não concluídos em cada canal, além de um *ranking* de relevância de acesso dos canais. Caso você tenha mais de um bot, basta clicar em Filtro Bot e acessar uma janela onde é possível escolher o bot que você quer gerenciar no momento:

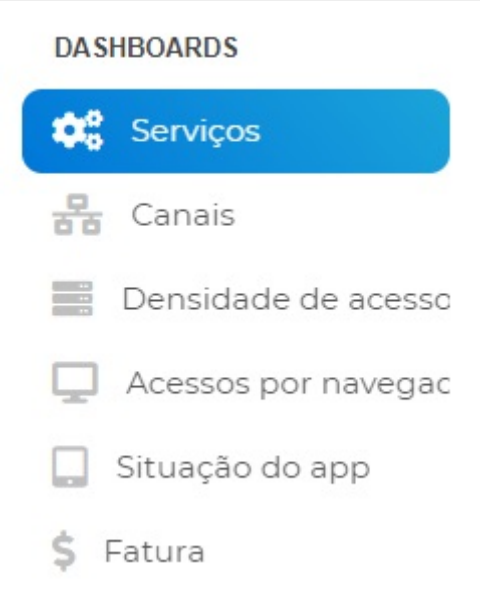


Agora, traga seu *mouse* e o coloque sobre o ícone do **Boto** à esquerda, visualizando suas opções de gestão:

Boto Chatbot
Home
DASHBOARDS
Serviços
Canais
Densidade de acesso
Acessos por navegac
Situação do app
Fatura
AUDITORIA
Sessões Faturadas
Consultar Faturas
NOTIFICAÇÕES
Minhas Notificações
MEUS BOTS
Criar Bots
Listar Bots
MINHA CONTA
Editar Conta
Editar Senha

Note que suas opções de gestão se dividem em: **DASHBOARDS**, **AUDITORIA**, **NOTIFICAÇÕES**, **MEUS BOTS** e **MINHA CONTA**. A seguir, vamos detalhar cada um deles.

Dashboards

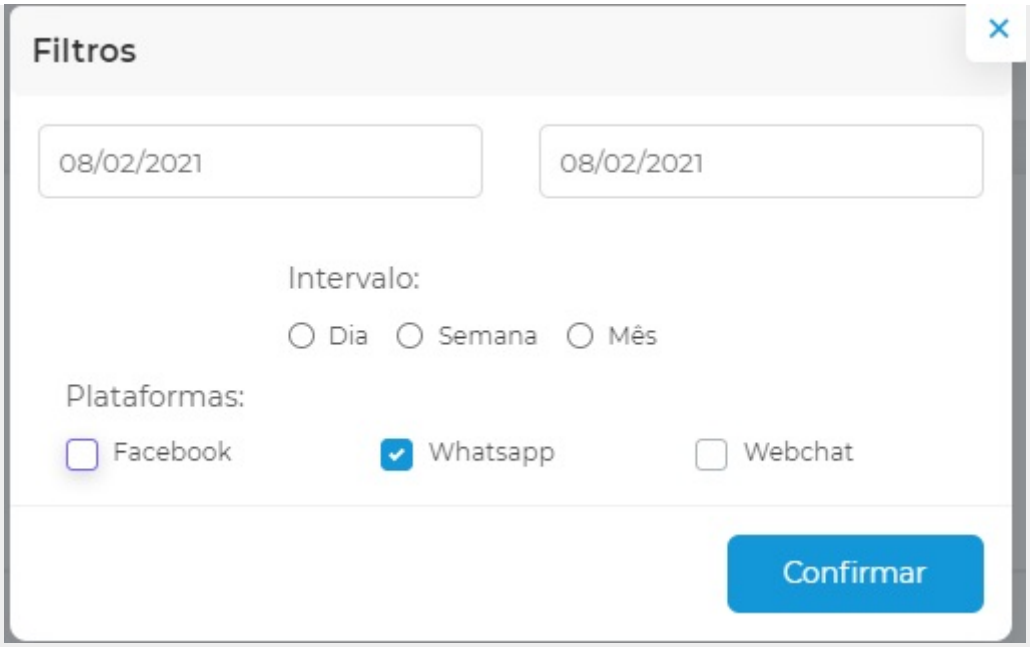


Dashboard é uma ferramenta de gestão da informação que exibe e acompanha todos os indicadores-chave de performance (KPIs) do **Boto**, bem como as métricas e dados que apontam para o desempenho dos serviços integrados. Desse modo, temos na plataforma seis ferramentas do tipo. Vamos a elas:

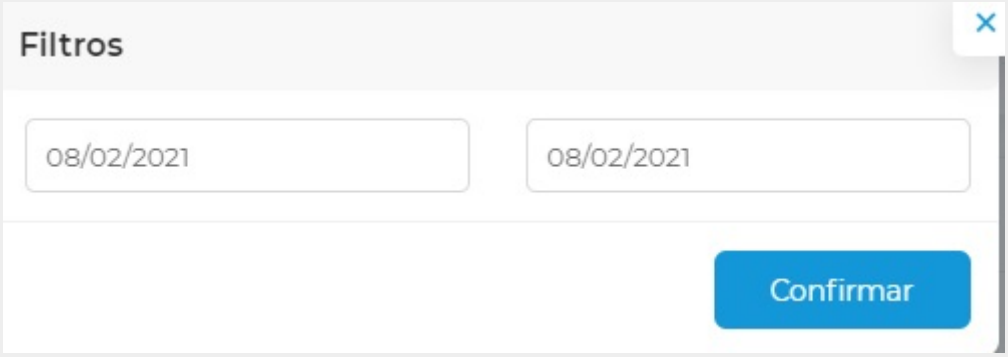
1. Serviços

Acima, é possível visualizar e acompanhar gráficos de métricas tais como:
1.
Serviços mais acessados;
2.
Feedback por serviço;
3.
Acessos por Localidade;
4.
Serviços iniciados e concluídos;
5.
Serviços iniciados e concluídos por canal (webchat, Facebook, WhatSapp).

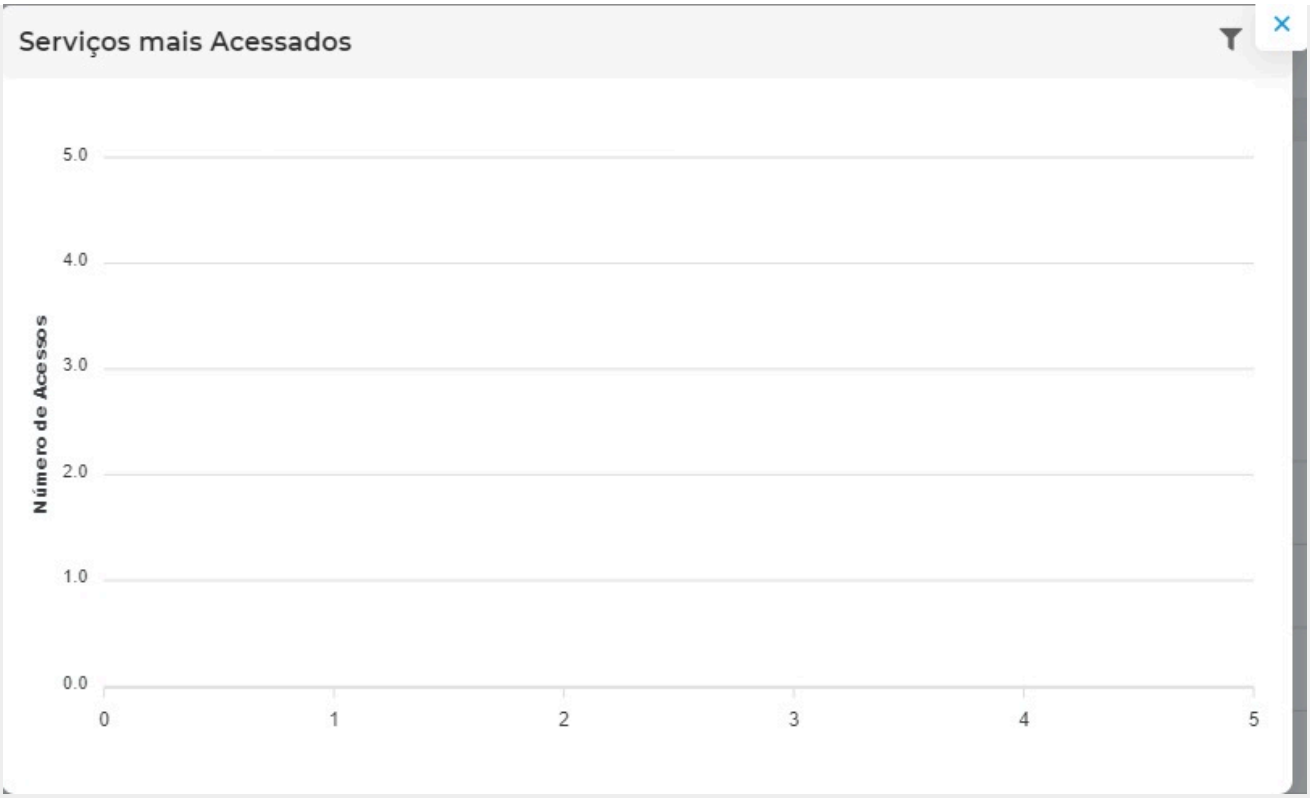
Em cada serviço separado, há esses dois ícones . Clicando **no** funil, você acessa a tela de filtro para visualizar os gráficos por: intervalo de tempo e plataformas:



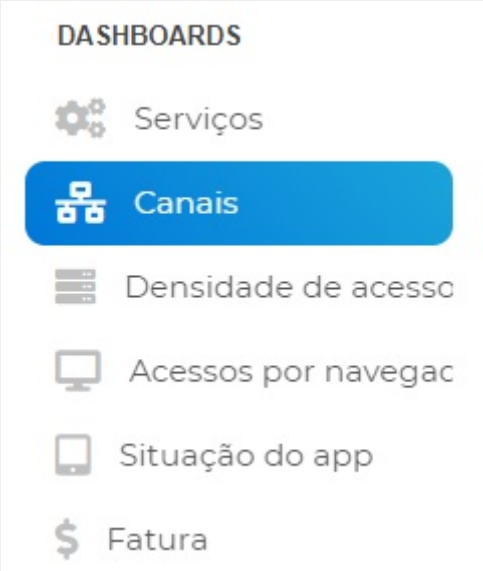
Ou só pelo tempo (dependendo do serviço):

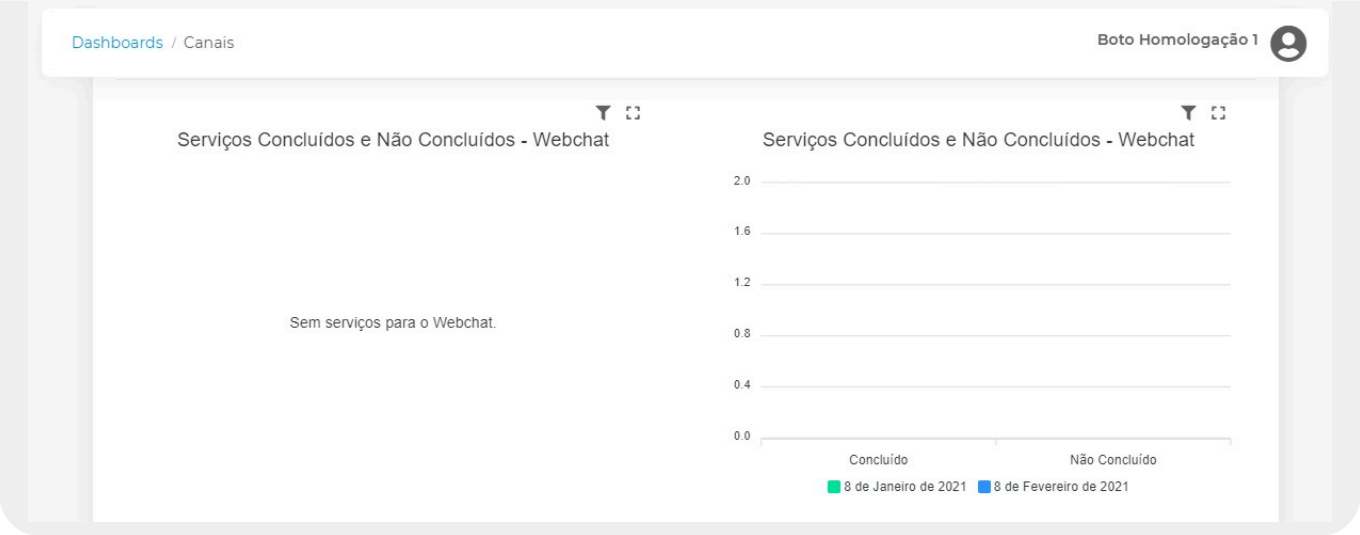


Agora, em todos os casos, clicando **ao lado** do funil aqui você expande o serviço sobre o qual você está:


Serviços mais Acessados
Número de Acessos
5.0
4.0
3.0
2.0
1.0
0.0
0
1
2
3
4
5

2. Canais

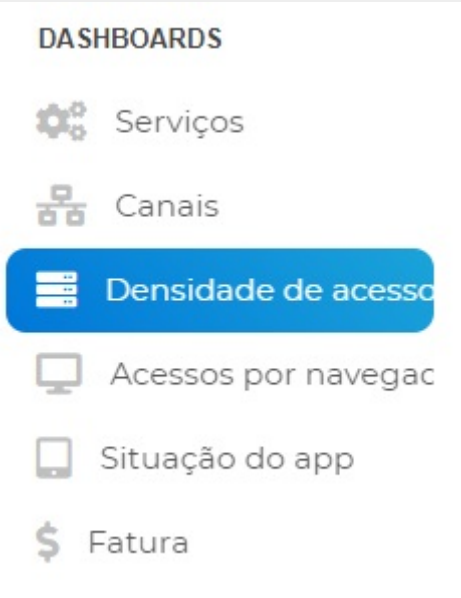

DASHBOARDS
Serviços
Canais
Densidade de acesso
Acessos por navegac
Situação do app
Fatura

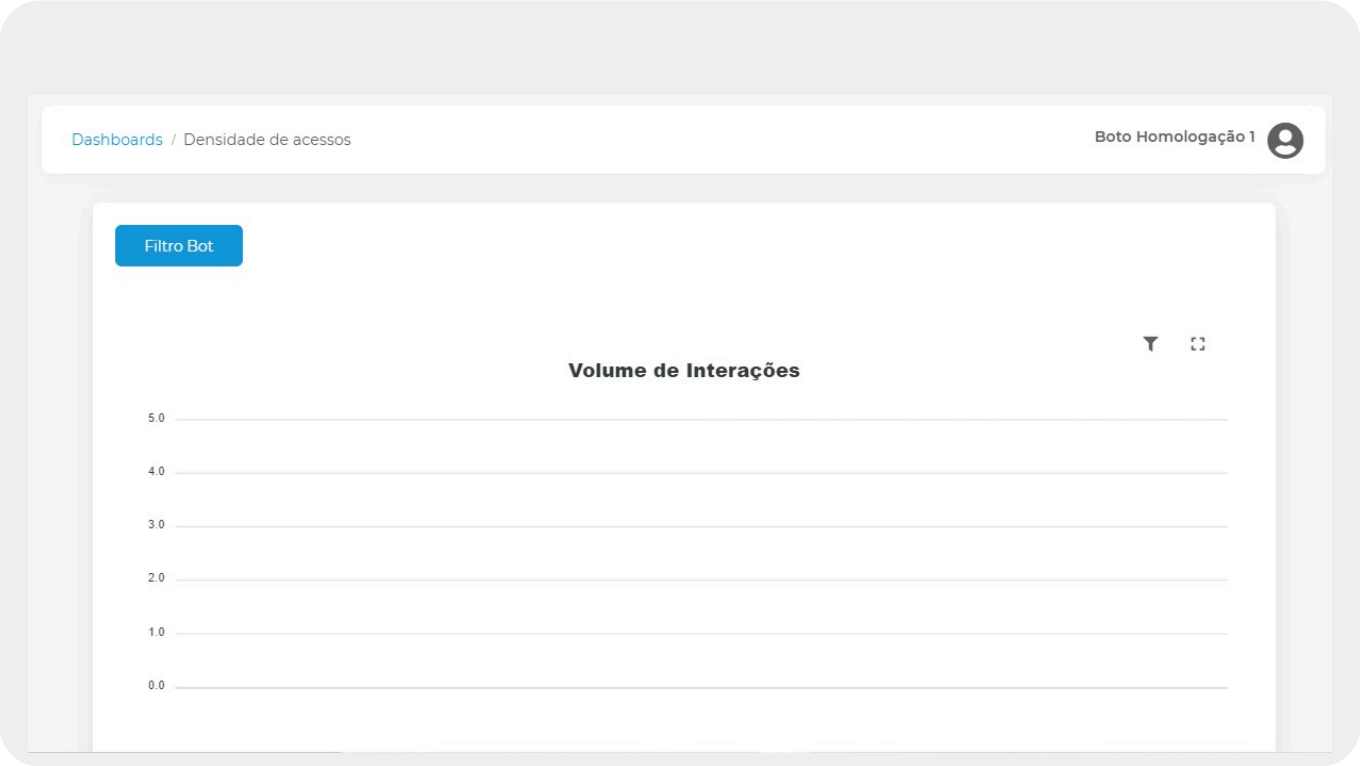


Acima, é possível visualizar e acompanhar gráficos de métricas relacionadas aos canais onde o **Boto** interage, tais como:
1.
Relevância dos canais;
2.
Serviços concluídos e não concluídos por canal (webchat, Facebook, WhatSapp).

O uso dos ícones são semelhantes em todos os serviços do dashboard.

3. Densidade de acessos



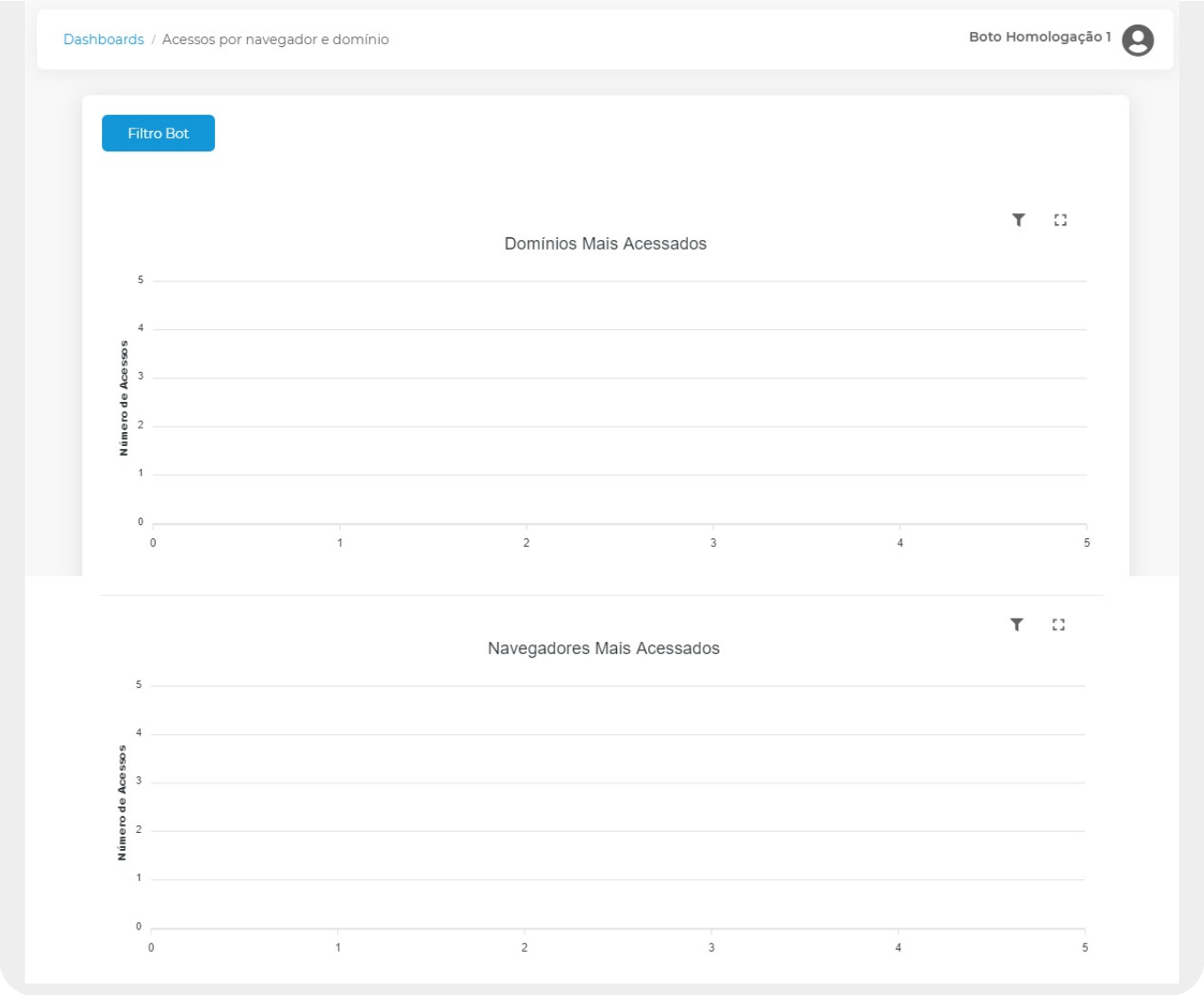


Acima, é possível visualizar e acompanhar gráficos de métricas relacionadas à densidade de acesso por canal onde o **Boto** interage, tais como:

1. Volume de interações;
2. Volume de Acessos Únicos;
3. Volume de interações por mês.

O uso dos ícones são semelhantes em todos os serviços do dashboard.

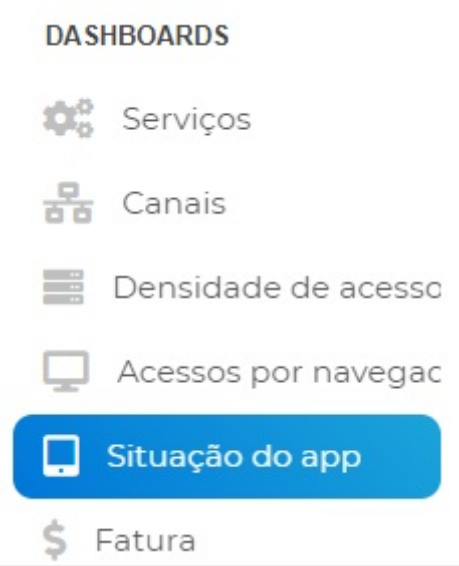
4. Acessos por navegador e domínio

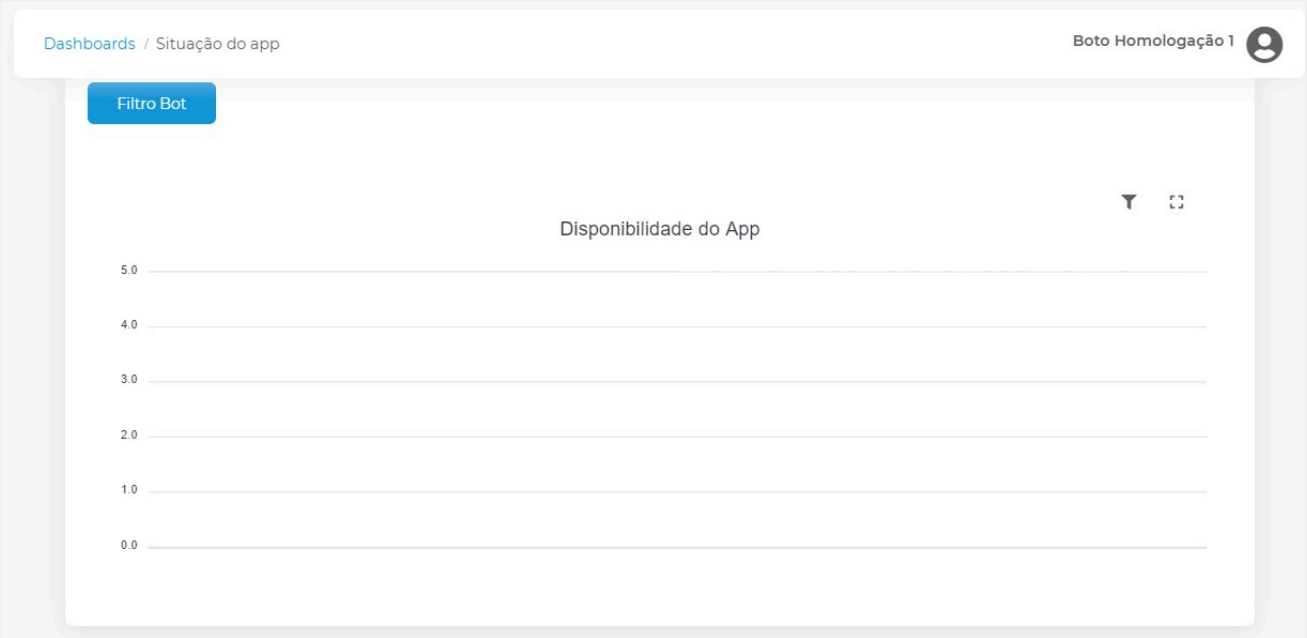


Acima, é possível visualizar e acompanhar gráficos de métricas relacionadas ao acesso do **Boto** por domínios e navegadores mais acessados.

O uso dos ícones são semelhantes em todos os serviços do dashboard.

5. Situação do app

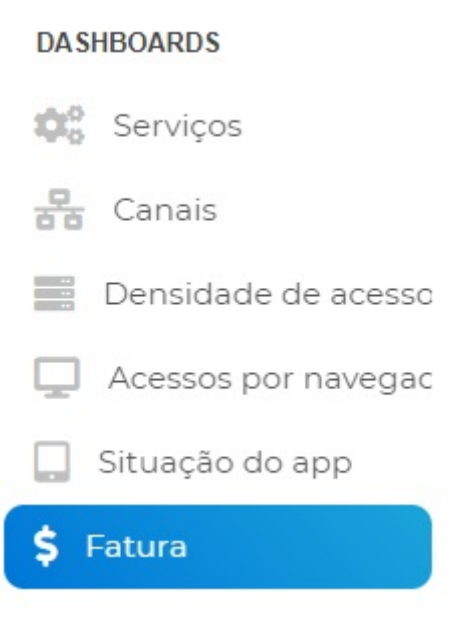




Acima, é possível visualizar e acompanhar gráficos de métricas relacionadas à disponibilidade de acesso do **Boto** pelo aplicativo.

O uso dos ícones são semelhantes em todos os serviços do dashboard.

6. Fatura

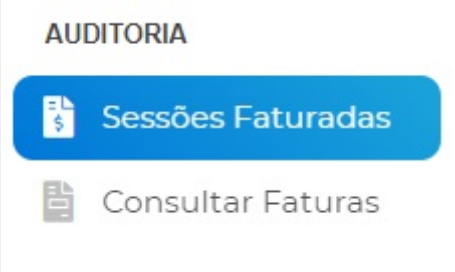


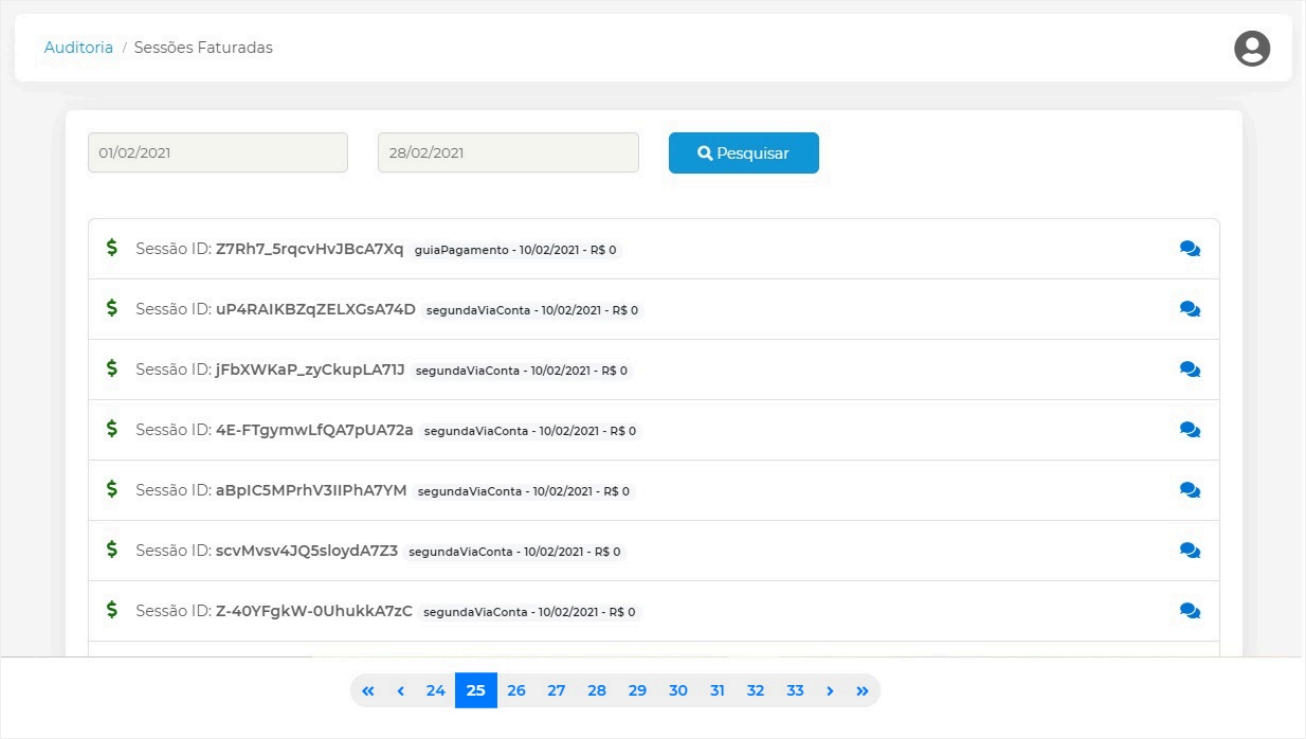
Falta capturar gráfico com erro

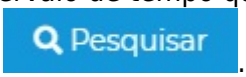
Auditoria

Auditoria é uma ferramenta de gestão da informação na qual você pode auditar seu faturamento no **Boto** por sessões faturadas e pela consulta de faturas. Vamos a elas:

1. Sessões Faturadas

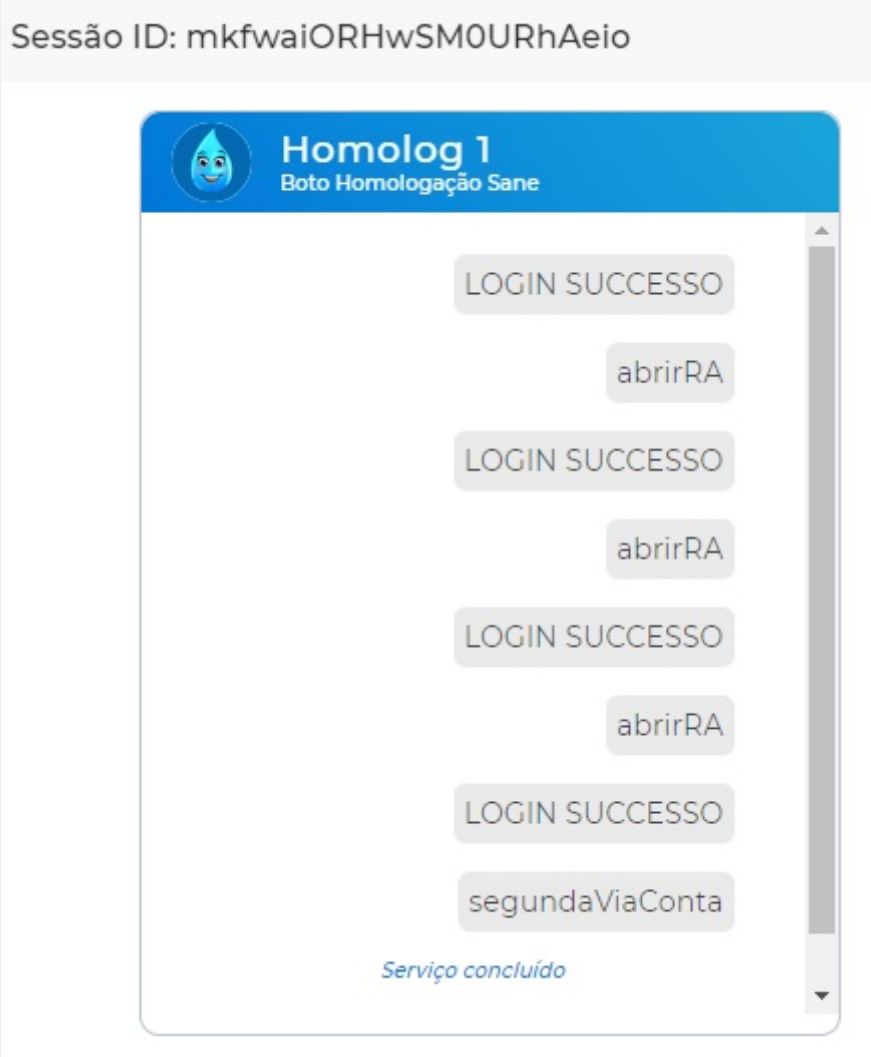




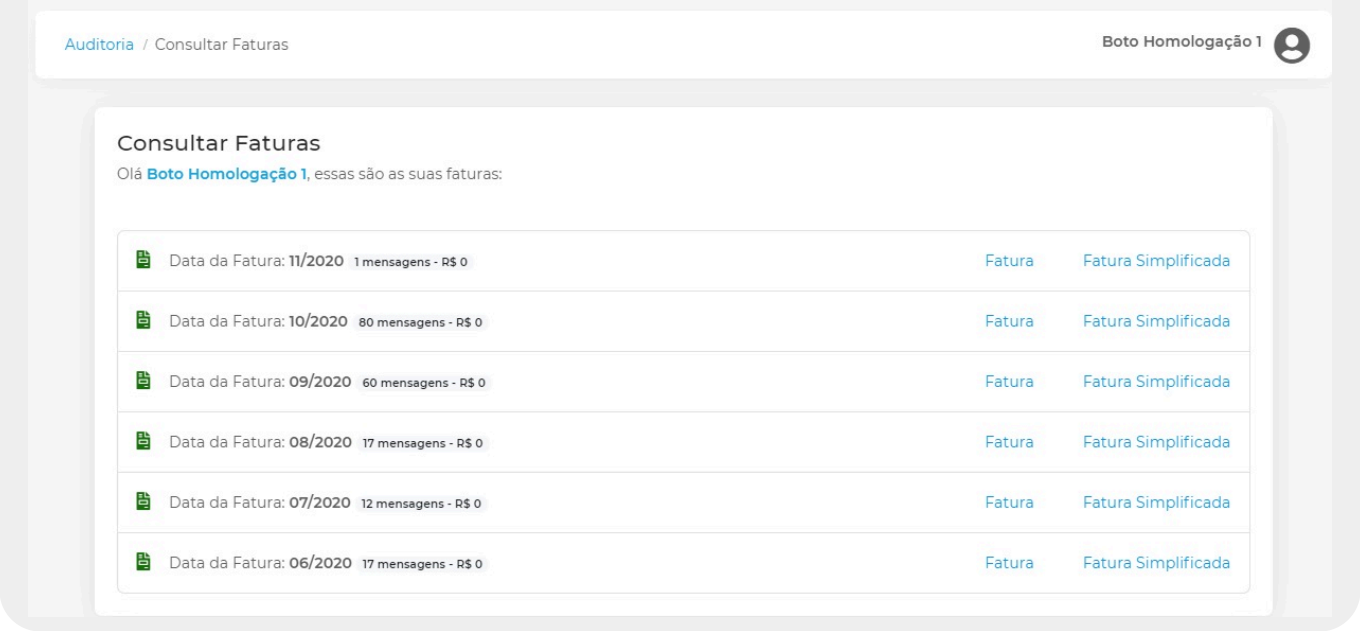
Acima, selecione o intervalo de tempo que deseja consultar as sessões (atendimentos) que foram faturados e clique em 

. Feito isso, a lista é visualizada logo abaixo, com o **ID** da sessão, seguido do serviço acessado e da data em que foi faturado.

Clicando no ao lado de cada sessão, o sistema abre uma janela onde visualizamos os detalhes da sessão auditada, inclusive com a descrição dos serviços que foram consumidos com êxito:



2. Consultar Faturas



Acima, é possível consultar o faturamento mensal do **Boto** por serviço executado com sucesso. Para isso, clique em **Fatura** ou **Fatura Simplificada**. O primeiro visualiza um relatório detalhado, dividido por **ID Sessão**, **Serviços**, **Canal**, **Identifcador**, **Valor**, **Data**, **IP**, **RA Protocolo**:

Página 1

Relatório de Serviços

Referência 09/2020 (Fatura Aberta)

ID Sessão	Serviços	Canal	Identificador	Valor	Data	IP	RA	Protocolo
63aa0d8d-6f9b-4938-a1b2-8b9297cb543c	Ligação Nova	Webchat		0	30/09/2020 20:25:18	177.182.24.4		20201002141094
0e460a66-0113-4b65-a928-c07105f94203	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	24059579	0	30/09/2020 18:58:04	177.182.24.4		20201002141093
0e460a66-0113-4b65-a928-c07105f94203	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	15401154	0	30/09/2020 18:50:56	177.182.24.4		
ef0afc2d-1426-4973-8ec1-363dfc518e1d	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	1606344	0	30/09/2020 18:41:48	177.182.24.4		
ef0afc2d-1426-4973-8ec1-363dfc518e1d	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	1606085	0	30/09/2020 18:40:44	177.182.24.4		
ef0afc2d-1426-4973-8ec1-363dfc518e1d	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	21996806	0	30/09/2020 18:18:18	177.182.24.4		
ef0afc2d-1426-4973-8ec1-363dfc518e1d	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	21972389	0	30/09/2020 18:15:46	177.182.24.4		
ef0afc2d-1426-4973-8ec1-363dfc518e1d	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	21641587	0	30/09/2020 18:14:38	177.182.24.4		
799f6d82-3ea0-4dd7-ae89-58553732f11c	Atualizar Email	Webchat	1005693	0	30/09/2020 18:13:56	186.249.60.16		20201002141092
799f6d82-3ea0-4dd7-ae89-58553732f11c	Atualizar Email	Webchat	1005693	0	30/09/2020 18:12:34	186.249.60.16		
ed7e02f3-2781-4178-81dd-2010e83fb716	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	11436719	0	30/09/2020 18:10:45	177.182.24.4		
ed7e02f3-2781-4178-81dd-2010e83fb716	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	11436719	0	30/09/2020 18:10:41	177.182.24.4		
c20dd9e6-5342-4f87-9bd0-fd21aba4c75a	Atualizar Email	Webchat	1005693	0	30/09/2020 18:04:45	186.249.60.16		
e46a1bc4-5766-47ff-8aec-1c38ff13aba8	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	11438843	0	30/09/2020 18:04:23	177.182.24.4		20201002141089
e46a1bc4-5766-47ff-8aec-1c38ff13aba8	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	11438843	0	30/09/2020 18:02:58	177.182.24.4		
e46a1bc4-5766-47ff-8aec-1c38ff13aba8	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	11438843	0	30/09/2020 18:00:58	177.182.24.4		
e46a1bc4-5766-47ff-8aec-1c38ff13aba8	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	11438843	0	30/09/2020 18:00:54	177.182.24.4		
e46a1bc4-5766-47ff-8aec-1c38ff13aba8	Abrir Registro de Atendimento	Webchat	11438843	0	30/09/2020 18:00:01	177.182.24.4		
86f37321-7019-4a8b-aebf-243169cc2fec	Atualizar Email	Webchat	1852957	0	30/09/2020 17:59:23	186.249.60.16		
86f37321-7019-4a8b-aebf-243169cc2fec	Ligação Nova	Webchat		0	30/09/2020 17:54:28	186.249.60.16		20201002141087

Página 4

Fatura

Referência 09/2020 (Fatura Aberta)

Taxa até 300000 serviços: 0,00

Serviços	Quantidade
Ligação Nova	3
Abrir Registro de Atendimento	33
Atualizar Email	8
Atualizar CPF	3
2º Via de conta	1
Fatura Simplificada	10
Atualização Cadastral	1
Informações gerais empresa	1
Total de Serviços Executados	**60**

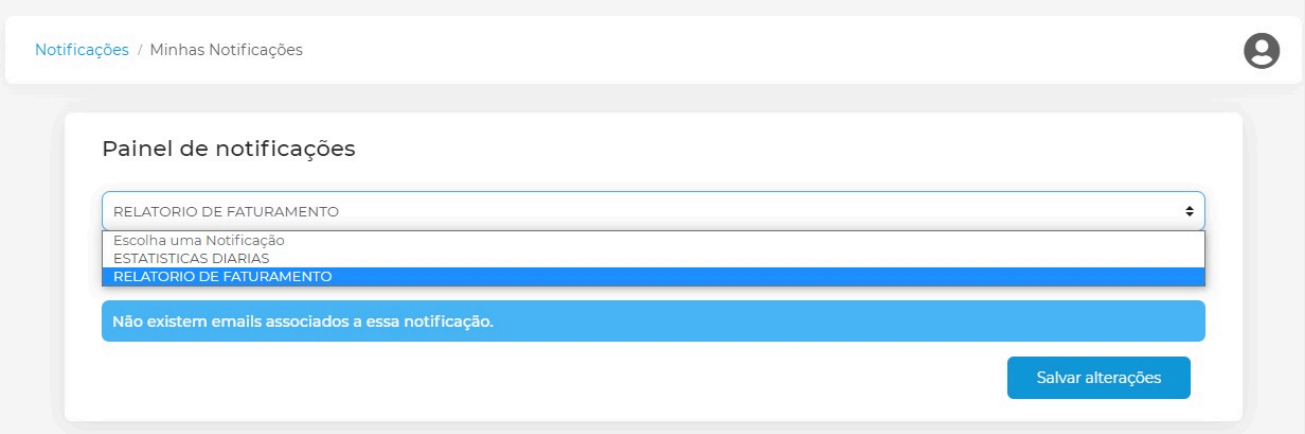
Valor Mínimo Cobrado	R$ 0,00
Valor Faturado Excedente	R$ 0,00
Total	R$ 0,00

O segundo link, visualiza a fatura simplificada, também visualizada acima ao final, no relatório completo.

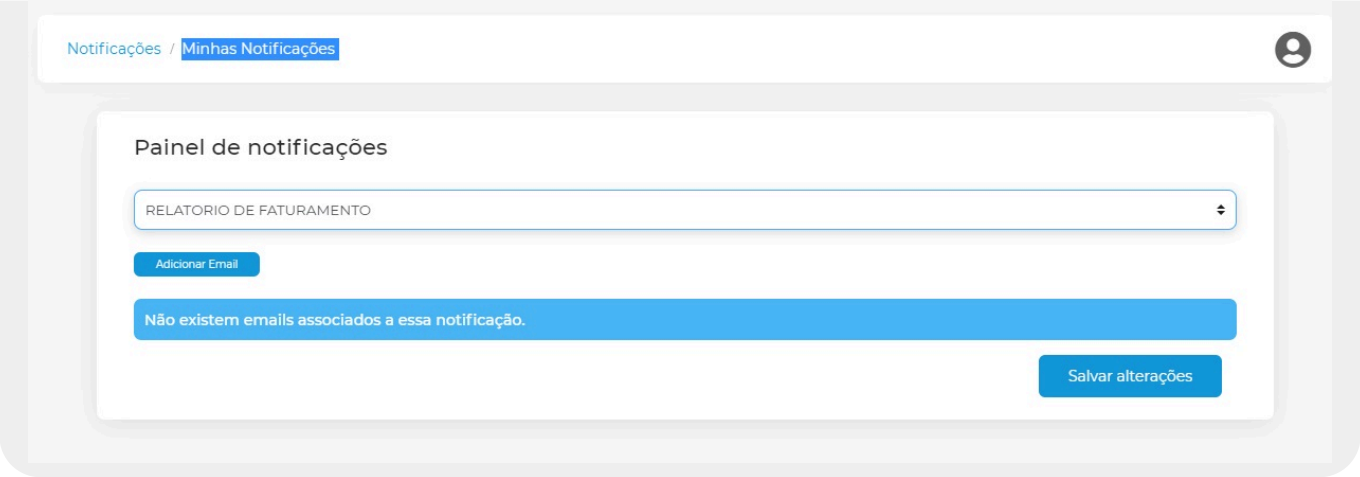
Notificações

Notificações é uma ferramenta de gestão da informação na qual você pode optar se quer receber notificações sobre *estatísticas diárias* e/ou um *relatório de faturamento* do **Boto** por e-mail:

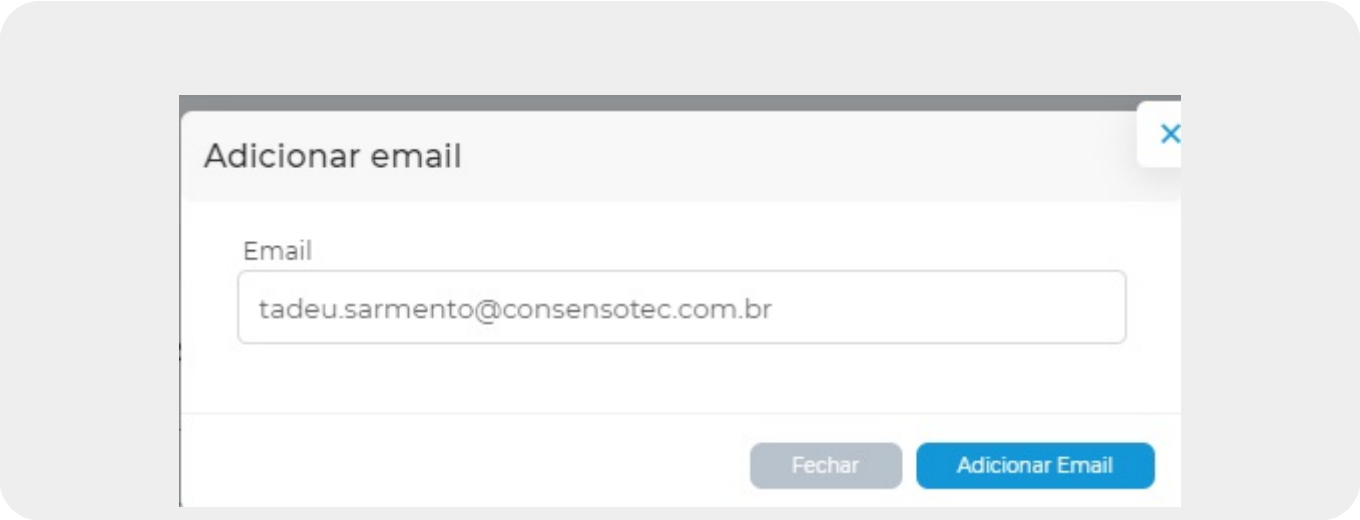
1. Minhas Notificações



Acima, é possível selecionar as notificações que deseja receber por e-mail, entre *estatísticas diárias* e *relatório de faturamento*. Em seguida, clicar em Salvar alterações.
Isso se tiver e-mail cadastrado para receber as notificações. Caso não tenha, clique em Adicionar Email que fica logo abaixo do campo para escolha das notificações quando fechado:



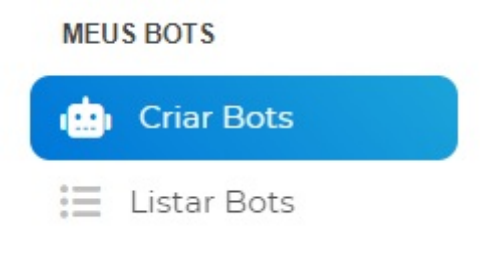
Feito isso, a *popup* abaixo é visualizada:



Meus Bots

A opção **Meus Bots** é, talvez, a mais importante de todas, pois é nela que você pode criar quantos bots quiser, além de listar os bots que já tem, para consulta e edição.

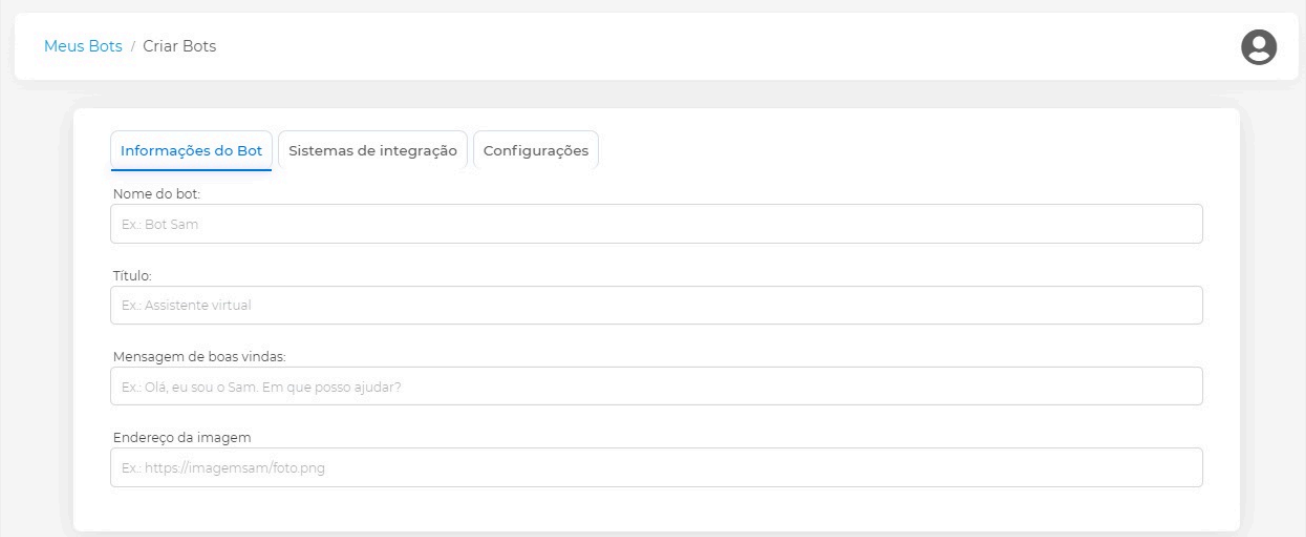
Meus Bots: Criar Bots



Clicando em *Criar Bots* você acessa um ambiente com três passos para a criação de um novo bot:

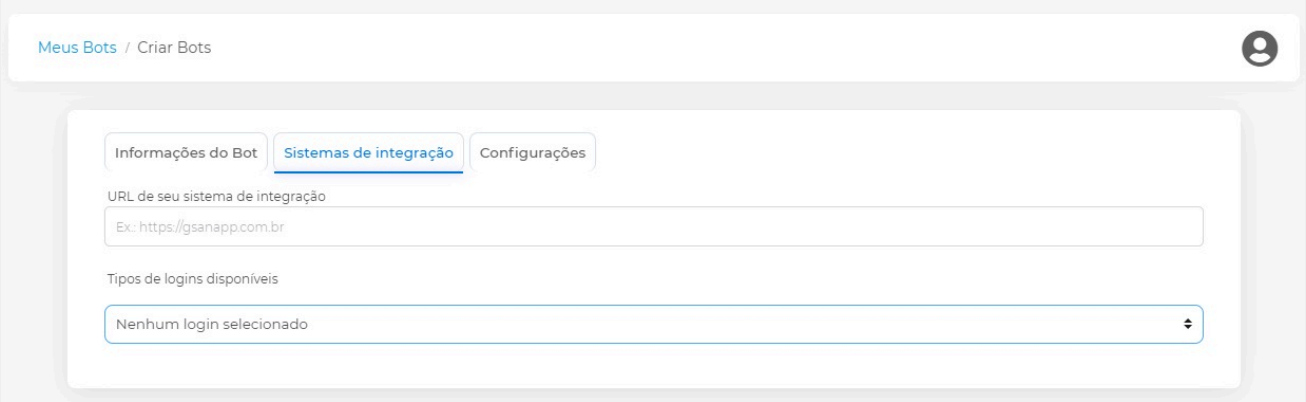
1. **Informações do Bot**;
2. **Sistemas de Integração**;
3. **Configurações**.

1. Informações do Boto



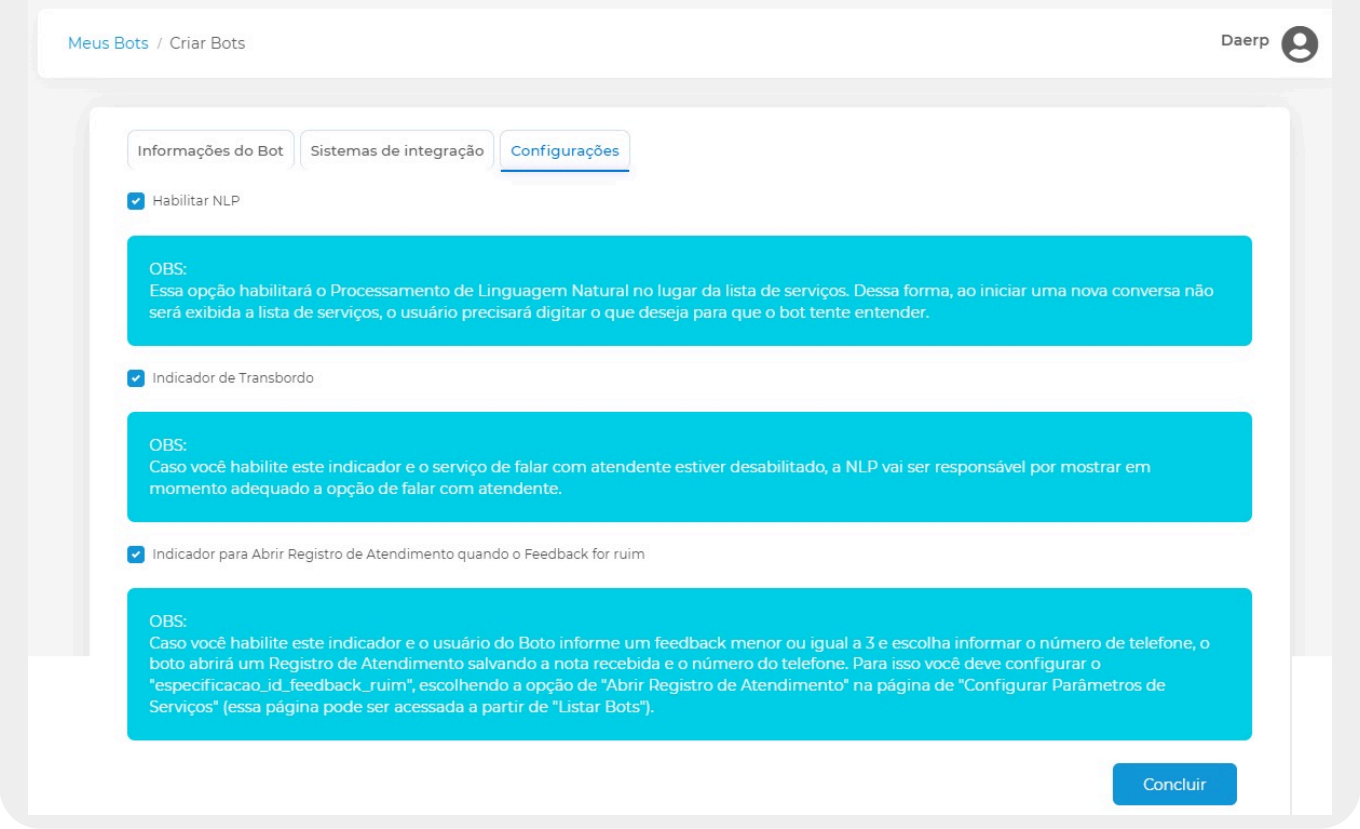
Acima, preencha os campos com as informações do seu **Boto**:
1.
Nome do bot - nome do avatar do seu **Boto**;
2.
Título - como seu avatar se apresentará para o cliente.
3.
Mensagem de boas vindas - mensagem inicial, de boas-vindas, gatilho da interação entre seu cliente e seu **Boto**;
4.
Endereço da imagem - endereço onde a imagem do seu avatar está localizada.

2. Sistemas de Integração



Acima, preencha os campos com as informações do seu **Boto**:
1.
U.R.L de seu sistema de integração - endereço do sistema de integração do seu **Boto**;
2.
Tipos de logins disponíveis - seleção dos tipos de logins que seu cliente terá que confirmar para dar início ao atendimento, variando entre *CPF/CNPJ*, *Matrícula*, *MatrículaCPF/CNPJ*, *Matrícula/Dígito verificador*

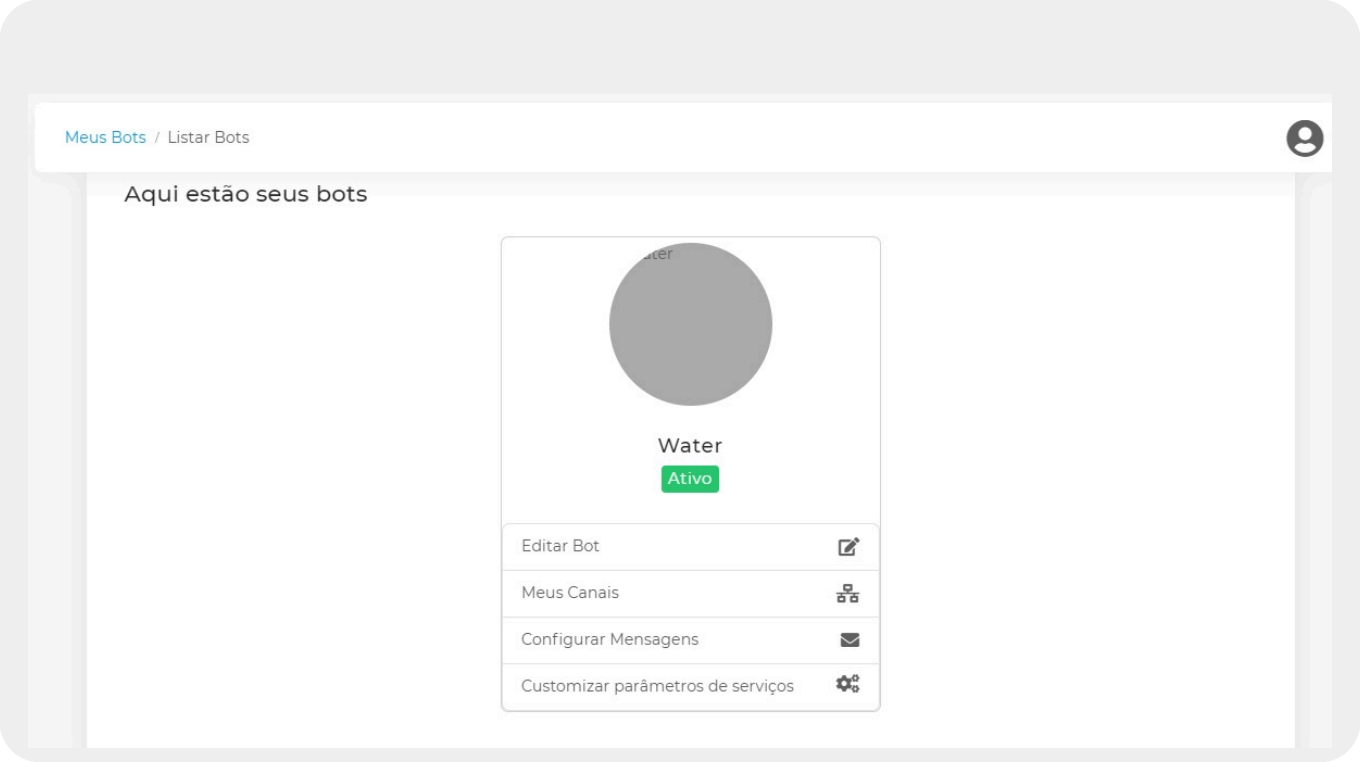
3. Configurações



Por último, marque o checkbox ao lado para:
1.
Habilitar NLP;
2.
Habilitar o *Indicador de Transbordo*;
3.
Além do *Indicador para Abrir Registro de Atendimento quando o Feedback for ruim*.

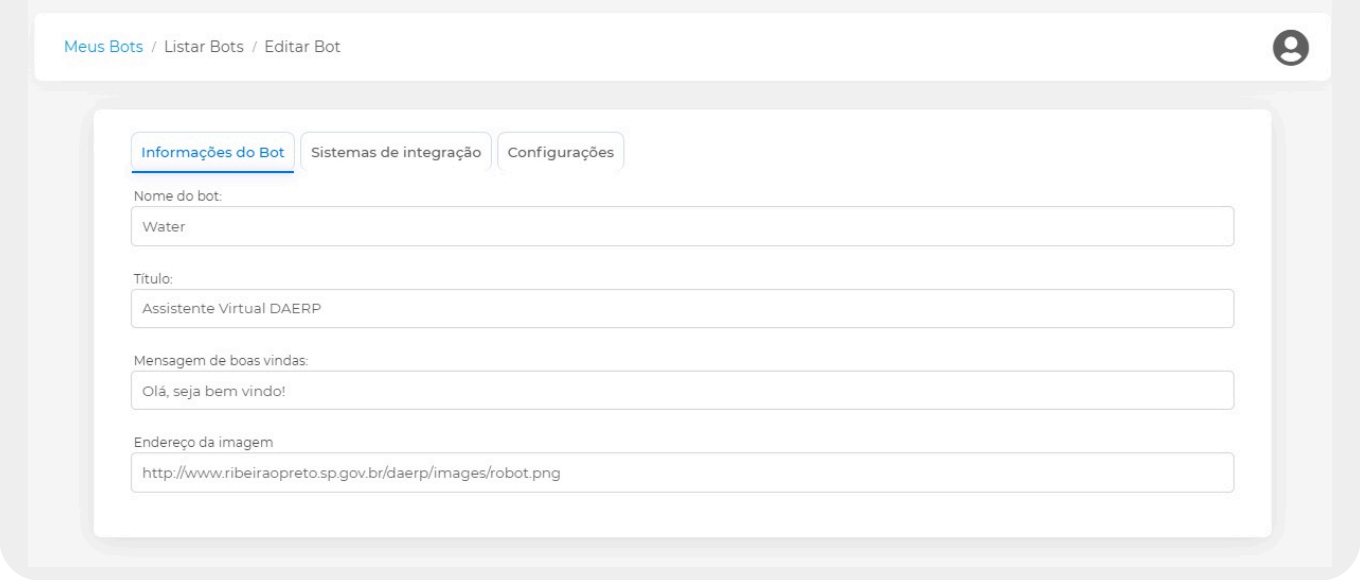
Meus Bots: Listar Bots

Clicando em *Listar Bots* você confere a situação do seu **Boto** (ativo/inativo) e as opções:
1.
Editar Bot (**AQUI**);
2.
Meus Canais (**AQUI**);
3.
Configurar Mensagens (**AQUI**);
4.
Customizar parâmetros de serviço (**AQUI**).



1. Editar Bots

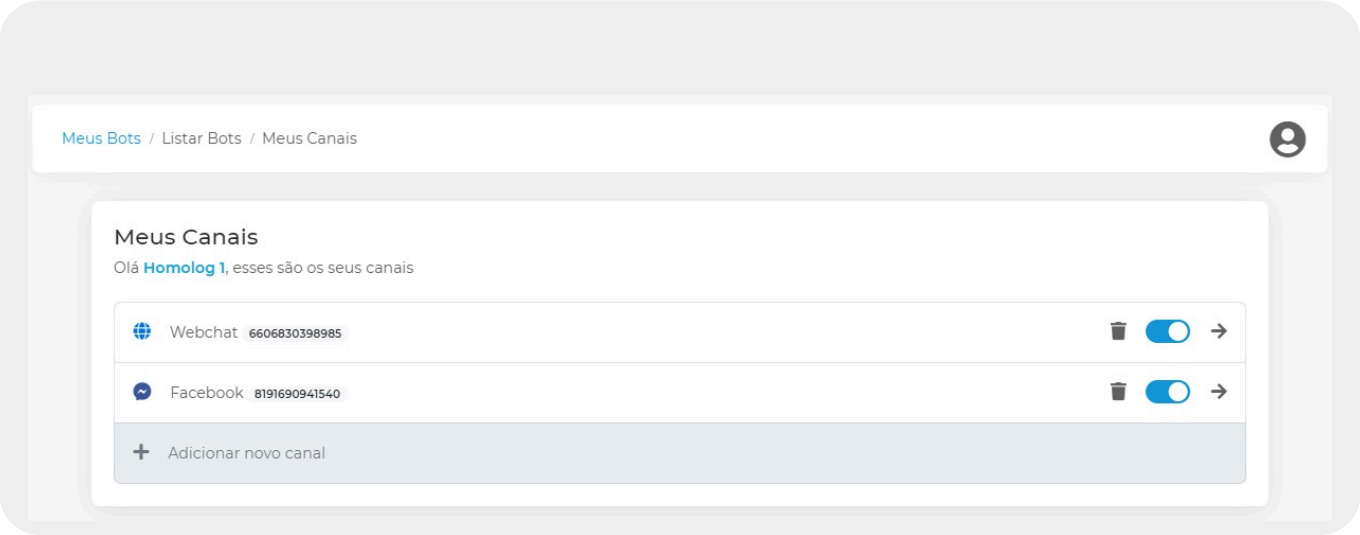
Clicando em *Editar Bots* você acessa o mesmo ambiente com três passos para a criação de um novo bot (exemplo **AQUI**), podendo editar os dados:
1.
Informações do Bot;
2.
Sistemas de Integração;
3.
Configurações.



2. Meus canais

Clicando em *Meus canais* você acessa os canais através dos quais seu **Boto** interage com seus clientes (site, Facebook e WhatsApp), com opção de:

1. **Incluir novo canal**;
2. **Excluir um canal existente**;
3. **Habilitar ou desabilitar um canal já disponível**.



2.1 Incluir Novo Canal / Excluir / Habilitar / Desabilitar

Note que a tela abre com os canais que já foram configurados. É possível fazer 3 ações com eles:
1.

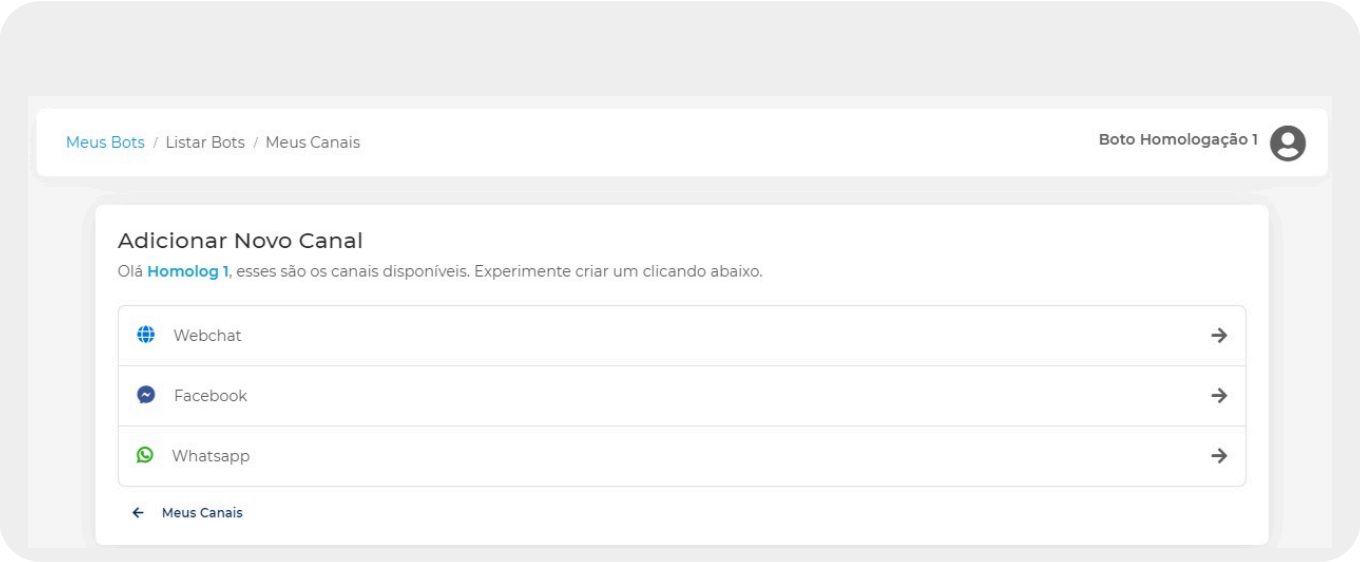
Exclui-los, clicando em ;
2.

Habilitá-los ou desabilitá-los temporariamente, arrastando para a esquerda ou direita ;
3.

Acrescentar novos canais correspondentes, clicando em .
4.

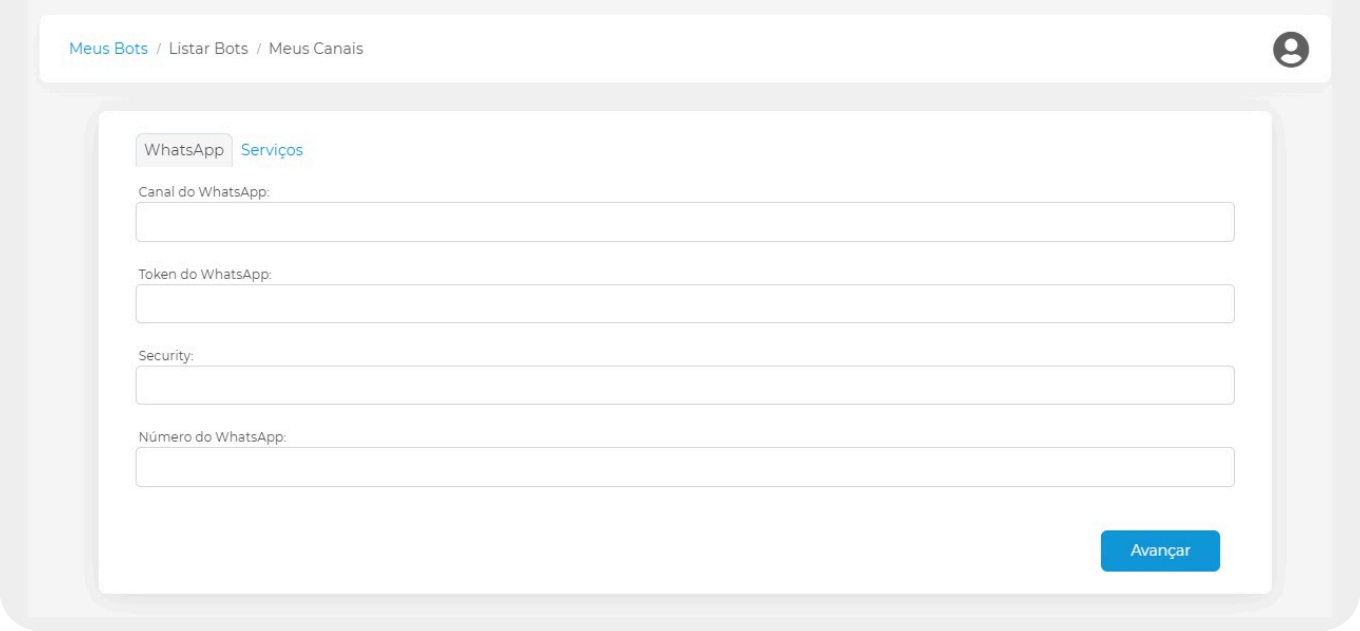
A outra forma de incluir um novo canal sem usar este atalho da é o próximo tópico.

Para incluir um novo canal, clique em Adicionar novo canal. A plataforma vai para a tela de escolha do canal:



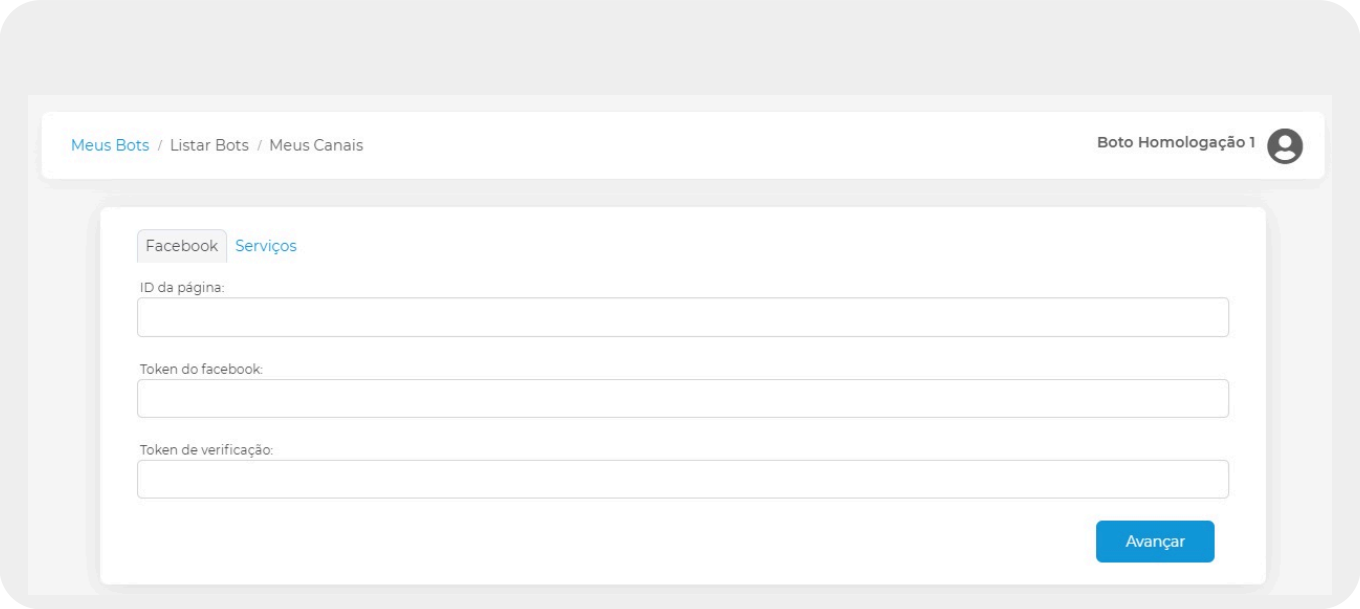
Acima, selecione o canal que deseja incluir, clicando na correspondente. Visualizamos as telas abaixo:

WhatsApp



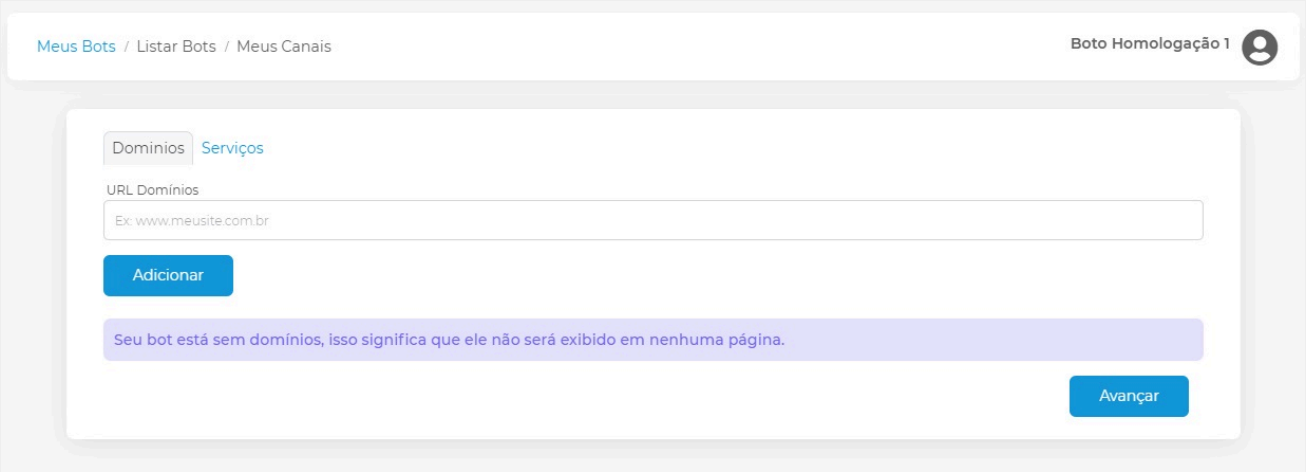
Agora, preencha os campos com as seguintes informações:
1.
Canal do WhatsApp: fornecido pela **Consenso**.
2.
Token do WhatsApp: fornecido pela **Consenso**
3.
Security: fornecido pela **Consenso**
4.
Número do WhatsApp: cole aqui o número do seu **Boto** no WhatsApp.

Facebook



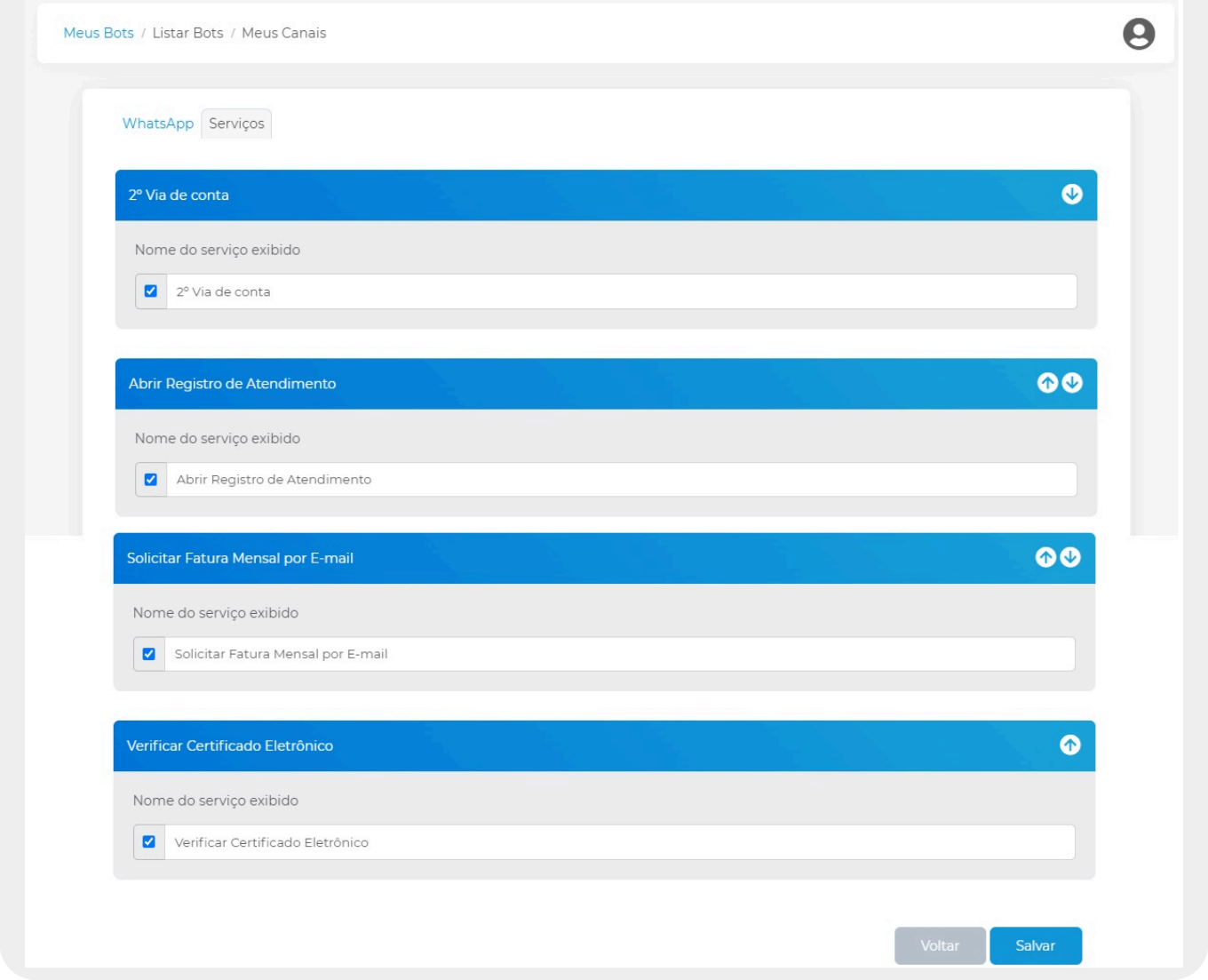
Agora, preencha os campos com as seguintes informações:
1.
ID da página: copie o número localizado abaixo do nome da página do Facebook em que você inscreveu o **Boto** e cole aqui.
2.
Token do Facebook: cole aqui o token de acesso gerado no Facebook.
3.
Token de verificação: cole aqui o token de verificação gerado no Facebook.

Webchat



Agora, preencha os campos com as seguintes informações:
1.
U.R.L Domínios: cole aqui o endereço do site onde o **Boto** vai ficar.

Em todas as três telas, na aba **Serviços** você configura os serviços para cada canal, definindo sua posição no Menu, sua desabilitação, ou a mudança de seu nome:



Agora, acima:
1.

Defina que serviço aparecerá primeiro no Menu utilizando as correspondentes;
2.

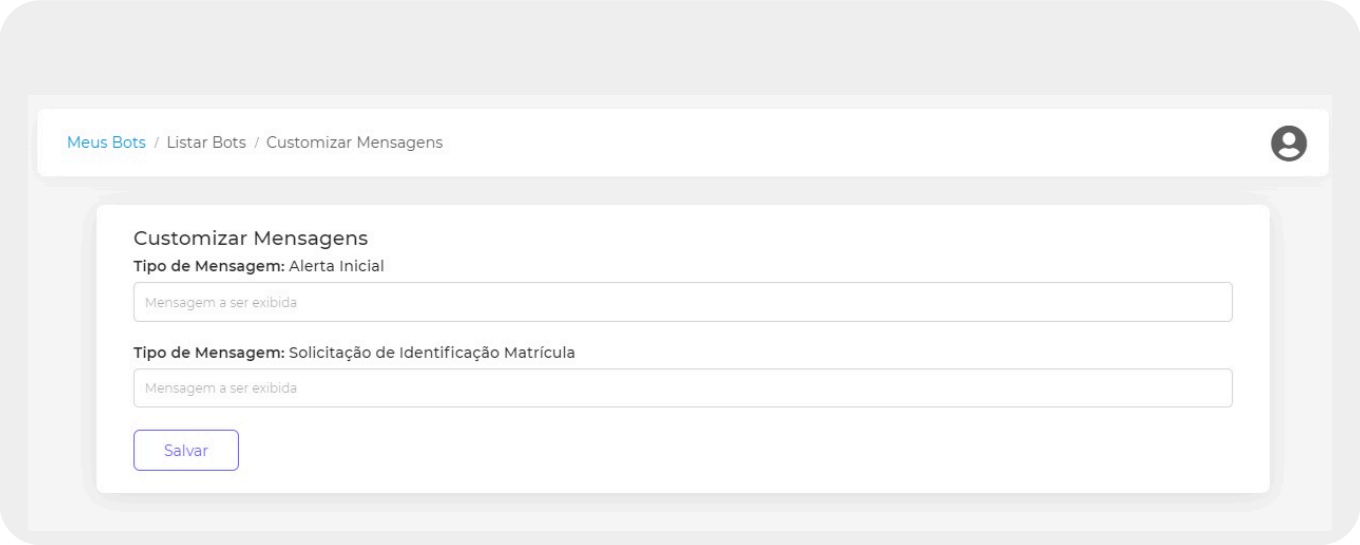
Desabilite um serviço temporariamente, utilizando o ao lado;
3.
Altere o nome do serviço no campo correspondente;
4.

Clique em

.

3. Configurar Mensagens

Clicando em *Configurar Mensagens* você pode customizar suas próprias mensagens de:
1.
Alerta Inicial;
2.
Solicitação de Identificação Matrícula.



Feito isso, clique em

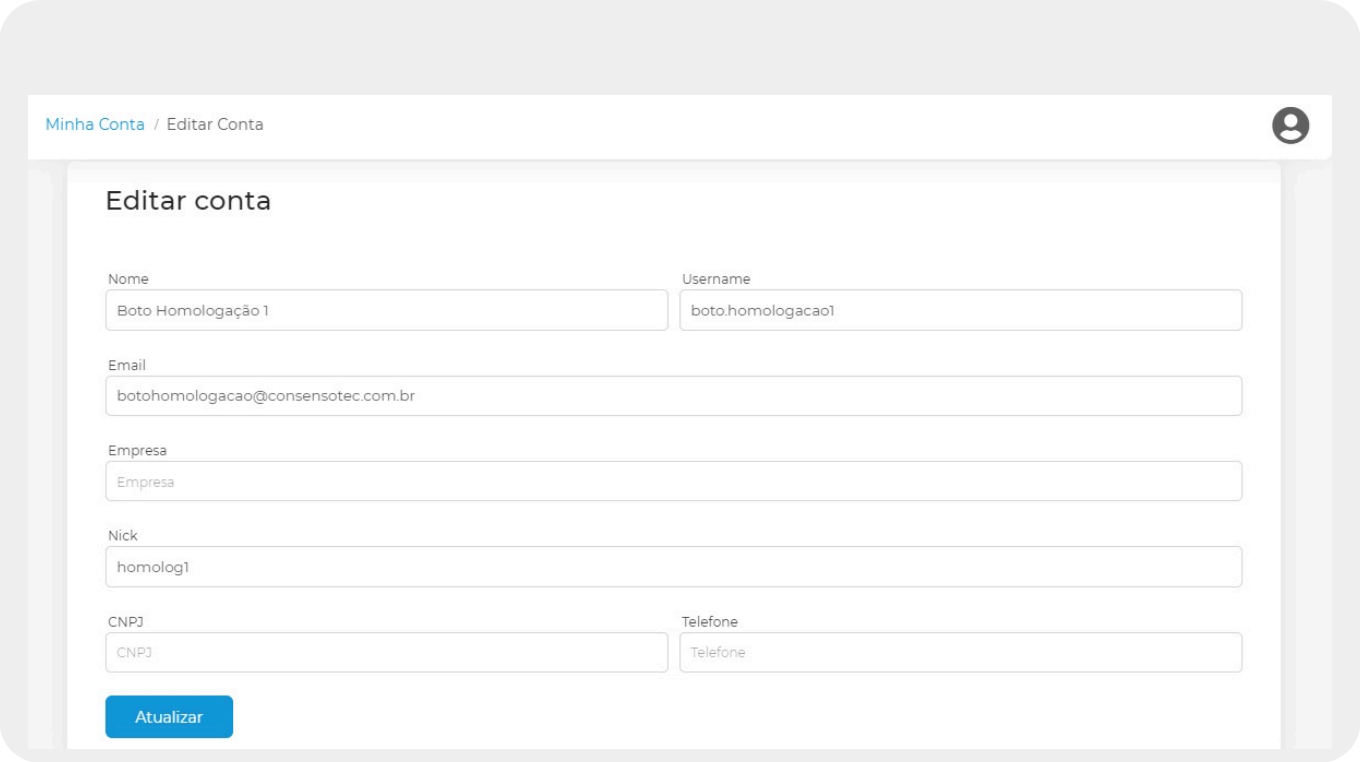
4. Customizar Parâmetros de Serviço

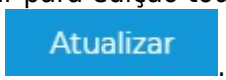
Clicando em *Customizar Parâmetros de Serviço* você customiza os parâmetros de todos os seus serviços no **Boto**, de acordo com suas necessidades e regras de negócio. Clique **AQUI** e veja diversos exemplos de customização de parâmetros de serviço, durante a fase de homologação do **Boto**, entre eles, os serviços de: **Corte de Água e Esgoto a Pedido**, **Fatura por E-mail**, **Ligação Nova** e **Religação**.

Minha Conta

Minha Conta é onde você pode editar suas informações de conta da plataforma de gestão centralizada, além de trocar de senha.

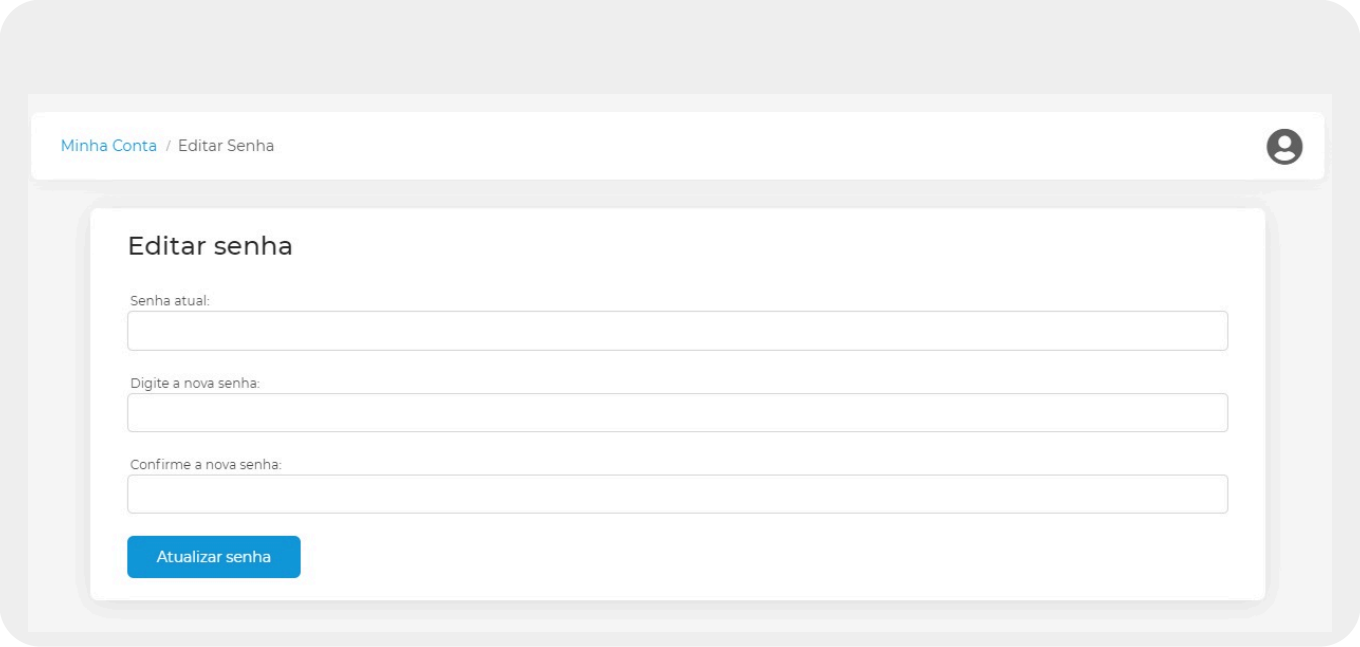
1. Editar Conta



Acima, é possível visualizar para edição todas as suas informações de conta. Faça as alterações que necessita e clique em 

.

2. Editar Senha



Acima, é possível alterar sua senha de acesso à plataforma de gestão centralizada. Altere sua senha e clique em Atualizar senha.

Conclusão

Acompanhar suas estatísticas de acesso; configurar seu *app* e *chatbot* de acordo com sua estratégia de mídia e marketing; escolher o serviço que você deseja disponibilizar para o público, no canal de sua preferência; beneficiar-se de um Modelo de Inteligência Artificial rico e ambientado; obter insights com a experiência de uso do cliente; estabelecer as restrições de exibição do **Boto** em domínios autorizados; definir a estratégia de autenticação e configurar seus servidores. O potencial da plataforma de gestão centralizada é incrível, dando a você ampla possibilidade de gerir o seu **Boto**.

Clique **AQUI** para retornar.

From:
https://www.gsan.com.br/ - **Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento**

Permanent link:
https://www.gsan.com.br/doku.php?id=postgres:boto-nlp:implantacao:plataforma&rev=1616696108

Last update: **25/03/2021 18:15**